

**Planicare – Companhia de Seguros, S.A.**

**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL AO PROVEDOR DO CLIENTE**

# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL AO PROVEDOR DO CLIENTE

## CAPÍTULO I – Geral

### Artigo 1.º

#### Objeto

O presente Regulamento estipula, nos termos do artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, constante do Anexo I à Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e dos artigos 12.º a 15.º da Norma Regulamentar da ASF n.4/2022-R de 26 de abril

- a. Os critérios para designação do Provedor do Cliente da Planicare – Companhia de Seguros, S.A. (a “**Planicare**”), e a duração do respetivo mandato;
- b. As funções do Provedor do Cliente;
- c. Os critérios e procedimentos para apresentação de Reclamações ao Provedor do Cliente;  
e
- d. Os critérios e procedimentos para apreciação das Reclamações e para formulação de recomendações pelo Provedor do Cliente.

### Artigo 2.º

#### Definições

Para os efeitos deste Regulamento, considera-se:

- a. “**Pessoa Segura**”: pessoa titular dos direitos emergentes de contrato de seguro celebrado com a Planicare;
- b. “**Reclamação**”: qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Planicare ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por um Reclamante. Constitui Reclamação, nomeadamente, qualquer litígio extrajudicial emergente de:
  - i. Atividade de distribuição de seguros;
  - ii. Negociação, celebração ou vigência de contrato de seguro;
  - iii. Regularização de sinistros; ou
  - iv. Serviço de apoio ao cliente.

Não constituem Reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento;

- c. **“Reclamante”**: qualquer contraparte ou titular de direitos emergentes de um contrato de seguro individual ou de grupo, contributivo ou não contributivo, celebrado com a Planicare, que apresente uma Reclamação nos termos do presente Regulamento. Podem ser Reclamantes os Tomadores de Seguros, os Segurados e/ou as Pessoas Seguras;
- d. **“Segurado”**: pessoa titular do interesse seguro em contrato celebrado com a Planicare;
- e. **“Tomador do Seguro”**: contraparte em contrato de seguro celebrado com a Planicare, e que é responsável pelo pagamento do prémio.

### **Artigo 3.º**

#### **Designação**

1. O Provedor do Cliente é designado pelo Conselho de Administração da Planicare.
2. Só pode ser designada Provedor do Cliente a pessoa singular que preencha os seguintes requisitos:
  - a. Seja titular de qualificação e experiência profissionais adequadas ao exercício das funções;
  - b. Apresente reconhecido prestígio, idoneidade e independência;
  - c. Não se encontre numa situação de incompatibilidade ou impedimento para o exercício da função, nos termos do artigo 5.º.
3. A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pode determinar a substituição do Provedor do Cliente se verificar que este não preenche os requisitos fixados no número anterior ou que incumpra os deveres legais ou regulamentares.

### **Artigo 4.º**

#### **Mandato, renovação e cessação de funções**

1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de um ano.
2. O mandato renovar-se-á automática e sucessivamente por iguais períodos, desde que a relação contratual não seja denunciada por nenhuma Parte, nos termos acordados.
3. No decurso do mandato, as funções do Provedor do Cliente cessam em caso de renúncia, morte, impossibilidade física permanente, incompatibilidade ou impedimento supervenientes, revogação ou resolução da relação contratual, fundada em incumprimento grave e reiterado das obrigações legais, regulamentares ou contratuais inerentes às funções de Provedor do Cliente.

## **Artigo 5.º**

### **Incompatibilidades e impedimentos**

1. É incompatível com o exercício das funções de Provedor do Cliente:
  - a. O exercício, direto ou indireto, de quaisquer funções ou a prestação, subordinada ou independente, onerosa ou gratuita, de serviços noutras empresas de seguros ou em empresas de resseguros;
  - b. O exercício, direto ou indireto, de quaisquer funções ou a prestação, subordinada ou independente, onerosa ou gratuita, de serviços na Planicare; e/ou
  - c. O exercício, direto ou indireto, de quaisquer funções ou a prestação, subordinada ou independente, onerosa ou gratuita, de serviços em mediadores de seguros ou em mediadores de seguros a título acessório.
2. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção e objetividade, designadamente por pessoa que seja detentora de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da Planicare.
3. O Provedor do Cliente deverá sobrestar na apreciação de quaisquer Reclamações sempre que detenha um interesse pessoal no assunto, que conflitue com o dever de isenção e objetividade, nomeadamente quando o objeto da Reclamação diga respeito a si, ao seu cônjuge ou a pessoa que com ele viva em união de facto ou em economia comum, a parente ou afim ou a sociedade ou outra pessoa coletiva em que o Provedor do Cliente detenha, direta ou indiretamente, qualquer interesse.

## **Artigo 6.º**

### **Organização**

1. O Provedor do Cliente organiza e estrutura os seus serviços com total autonomia.
2. O Provedor do Cliente pode ser coadjuvado por uma estrutura própria, que dele dependerá em exclusivo, hierárquica e funcionalmente.

## **Artigo 7.º**

### **Funções**

1. Compete ao Provedor do Cliente:
  - a. Apreciar as Reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Reclamantes, nos termos dos artigos 8.º a 11.º; e
  - b. Apresentar à Planicare as recomendações que julgue convenientes.
2. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos. Compete-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo. O Provedor do Cliente não tem poderes para alterar, suspender ou revogar qualquer ato ou decisão da Planicare.

3. O Provedor do Cliente desempenha as suas funções com independência técnica, funcional e hierárquica. Em concreto, e nomeadamente, o Provedor do Cliente:
  - a. Não se encontra sujeito a ordens, instruções ou recomendações da Planicare;
  - b. Goza de independência na definição e prática dos atos de instrução dos processos de Reclamação, podendo determinar a produção das provas e a prestação das informações que julgue convenientes, em cumprimento da lei e dos regulamentos aplicáveis e com respeito pelos direitos e interesses legítimos das partes envolvidas.

## **CAPÍTULO II – Apresentação e análise de Reclamações e formulação de recomendações**

### **Artigo 8.º**

#### **Ponto de receção e resposta das Reclamações**

As Reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser-lhe dirigidas pelos Reclamantes através de um dos seguintes meios:

- a. Carta expedida para o domicílio profissional do Provedor do Cliente, sito na Rua Fernão de Magalhães, nº 2, Fração C, 4400-629 V. N. de Gaia; ou
- b. Mensagem de correio eletrónico para o endereço [provedor.cliente@planicare.pt](mailto:provedor.cliente@planicare.pt).

### **Artigo 9.º**

#### **Despesas**

1. A apresentação de Reclamações junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o Reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.
2. As despesas de designação e funcionamento do Provedor do Cliente são suportadas pela Planicare.

### **Artigo 10.º**

#### **Elegibilidade**

1. Só poderão ser dirigidas ao Provedor do Cliente as Reclamações que já tenham sido apreciadas pela função responsável pela gestão de Reclamações da Planicare.
2. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente as Reclamações previamente apresentadas à Planicare que:
  - a. Não tenham sido objeto de resposta no prazo de 20 dias (ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 30 dias); ou

- b. Tenham sido objeto de resposta contrária às pretensões do Reclamante.

## **Artigo 11.º**

### **Requisitos mínimos e forma de apresentação das Reclamações**

1. As Reclamações devem ser apresentadas por escrito ou por qualquer meio de comunicação de que fique registo escrito ou gravado.
2. As Reclamações devem conter as informações relevantes para a respetiva apreciação, incluindo, pelos menos, os seguintes elementos:
  - a. Nome completo do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o representa;
  - b. Referência à qualidade do Reclamante (Tomador de Seguro, Segurado ou Pessoa Segura) e do seu representante, se for o caso;
  - c. Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
  - d. Número do documento de identificação do Reclamante;
  - e. Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - f. Data e local da Reclamação.
3. As Reclamações devem ser acompanhadas dos elementos documentais relevantes para a prova dos factos alegados, bem como da procuração do representante do Reclamante, se aplicável.

## **Artigo 12.º**

### **Apreciação liminar**

1. Após receber a Reclamação, o Provedor do Cliente verificará se a Reclamação:
  - a. É elegível, nos termos do artigo 10.º; e
  - b. Inclui os elementos necessários para a respetiva apreciação, nos termos do artigo 11.º.
2. A função responsável pela gestão de Reclamações da Planicare prestará a informação prevista na alínea a) do número anterior nos cinco dias subsequentes à respetiva solicitação.
3. Caso a Reclamação já tenha sido analisada, a função responsável pela gestão de Reclamações da Planicare facultará ao Provedor do Cliente, concomitantemente com a informação prevista no número anterior, a cópia de todos os elementos do processo de Reclamação, incluindo da decisão final.
4. Caso a Reclamação não tenha sido anteriormente apreciada, o Provedor do Cliente remeterá a Reclamação e toda a documentação recebida à função responsável pela gestão de Reclamações da Planicare e dará disso conhecimento ao Reclamante.

5. Sempre que a Reclamação não inclua os elementos necessários para a respetiva apreciação, nos termos do artigo 11.º, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão. A omissão deverá ser suprida no prazo máximo de cinco dias após a notificação do Provedor do Cliente para o efeito.

### **Artigo 13.º**

#### **Não admissão de Reclamações**

1. O Provedor do Cliente não admitirá a Reclamação quando:
  - a. A Reclamação não seja elegível, nos termos do artigo 10.º. Neste caso, aplicar-se-á o disposto no número 4 do artigo 12.º;
  - b. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva apreciação, nos termos do artigo 11.º, e que não tenham sido corrigidos nos termos do número 5 do artigo 12.º;
  - c. Se pretenda apresentar uma Reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da Reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - d. O assunto se encontre pendente de resolução por parte de órgãos arbitrais ou judiciais;
  - e. A Reclamação reitere Reclamação que tenha sido apresentada pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente; e/ou
  - f. A Reclamação não tenha sido apresentada de boa fé, nomeadamente por ocultar conscientemente informação essencial, ou o respetivo conteúdo seja qualificado como vexatório.
2. O Provedor do Cliente comunicará ao Reclamante, em 10 dias, a não admissão da Reclamação, nos termos do número anterior, mediante decisão fundamentada.

### **Artigo 14.º**

#### **Colaboração**

1. A Planicare prestará toda a colaboração necessária para o exercício das funções do Provedor do Cliente.
2. Sempre que receba uma Reclamação, o Provedor do Cliente poderá solicitar à Planicare, para além da informação referida nos números 2 e 3 do artigo 12.º, as informações e os elementos probatórios necessários à correta apreciação do assunto.
3. O Provedor do Cliente poderá ainda solicitar à Planicare as informações e os elementos necessários à formulação de recomendações, ainda que a solicitação não constitua ato instrutório de um concreto processo de Reclamação.
4. Para os efeitos do disposto nos números anteriores, a Planicare:

- a. Comunicará ao Provedor do Cliente a identidade do interlocutor privilegiado para os contactos com o mesmo;
  - b. Fornecerá com a maior brevidade possível, e sempre dentro dos 15 dias subsequentes à solicitação do Provedor do Cliente, a informação e a documentação necessárias ao desempenho das funções do Provedor do Cliente;
  - c. Assegurará as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos respetivos deveres pelo Provedor do Cliente.
5. O Provedor do Cliente poderá ainda solicitar à Planicare as informações e os elementos documentais necessários à elaboração do relatório previsto no artigo 20.º. A Planicare deverá disponibilizar os elementos solicitados no prazo de 15 dias, e sempre até ao dia 15 de janeiro do ano seguinte àquele a que respeite o referido relatório.

### **Artigo 15.º**

#### **Prazo de análise e resposta**

1. A Reclamação será respondida, mediante comunicação escrita, no prazo de 30 dias ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 45 dias.
2. O prazo inicia-se na data de receção de Reclamação que cumpra os requisitos elencados no artigo 11.º.

### **Artigo 16.º**

#### **Apreciação e formulação de recomendações**

1. O Provedor do Cliente pode apresentar recomendações à Planicare em resultado da apreciação das Reclamações.
2. Recebidos os elementos do Reclamante e da Planicare, o Provedor do Cliente aprecia a Reclamação e comunica ao Reclamante os resultados da sua apreciação e a respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar à Planicare.
3. Concomitantemente à comunicação referida no número anterior, o Provedor do Cliente dará conhecimento à Planicare dos resultados da apreciação da Reclamação e da respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
4. A Planicare informará o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção, mediante decisão fundamentada.
5. Sempre que a recomendação não seja acolhida pela Planicare, o Provedor do Cliente informará o Reclamante do não acolhimento da recomendação, no prazo de 10 dias após receção da comunicação prevista no número anterior.



## **Artigo 17.º**

### **Outras entidades**

A apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

## **Artigo 18.º**

### **Proteção de dados e confidencialidade**

1. O Provedor do Cliente tratará os dados pessoais, no âmbito das suas funções, em prossecução da finalidade de gestão de Reclamações, com base no cumprimento de obrigações legais a que a Planicare se encontra adstrita.
2. O Provedor do Cliente obriga-se a não transmitir ou difundir, por qualquer forma ou meio, a nenhum terceiro, em público ou em privado e em qualquer parte do mundo, quaisquer informações recebidas e expedidas no exercício das suas funções, incluindo dados pessoais, bem como a não licenciar ou fazer qualquer uso, comercial ou outro, dessas informações.
3. A informação poderá, no entanto, ser revelada na estrita medida do necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulamentares ou de decisões judiciais ou administrativas.
4. O Provedor do Cliente não se encontra adstrito a guardar segredo sobre a informação que seja de domínio e acesso públicos, por se dirigir ao público em geral ou a entidades públicas determinadas.
5. O Provedor do Cliente deverá limitar a divulgação de informação às pessoas que com ele colaborem (os "**Colaboradores**") na medida estritamente indispensável ao exercício da sua função. O Provedor do Cliente (i) exigirá aos Colaboradores o cumprimento dos deveres previstos neste artigo e (ii) será responsável caso os Colaboradores violem, por qualquer motivo, tais deveres.
6. Os dados pessoais contidos nas Reclamações serão conservados pelo período estritamente necessário para o seu tratamento, acrescido de eventual prazo de prescrição aplicável.

## **Artigo 19.º**

### **Comunicações**

As comunicações do Provedor do Cliente devem revestir a forma escrita e ser expedidas por carta registada ou outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

## **Artigo 20.º**

### **Relatório de atividades**

1. O Provedor do Cliente elaborará um relatório relativo à gestão de Reclamações com referência ao exercício económico anterior, que inclua, designadamente, a seguinte informação:

- a. Número total de Reclamações recebidas, discriminando-se as Reclamações admitidas e não admitidas, nos termos do artigo 13.º;
  - b. Tipologia do objeto das Reclamações admitidas;
  - c. Prazos médios de resposta;
  - d. Sentido da resposta ao Reclamante;
  - e. Recomendações efetuadas e comunicadas à Planicare;
  - f. Todos os elementos que considere relevantes para a melhoria contínua da atividade da Planicare.
2. O relatório deverá ser remetido à Planicare até ao dia 15 de fevereiro de cada ano.

### **Artigo 21.º**

#### **Reporte regular relativo à apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente**

1. Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente remete à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à Planicare a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
  - a. Objeto das recomendações;
  - b. Recomendações;
  - c. Menção do acolhimento ou não das recomendações pela Planicare.
2. Caso o Provedor do Cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no número anterior.

### **Artigo 22.º**

#### **Divulgação das recomendações**

A Planicare divulgará no seu sítio na *Internet*, por um período mínimo de três anos, as recomendações do Provedor do Cliente, bem como a informação quanto ao seu acolhimento ou não pela Planicare.